

EXPEDIENTE Nº: 4314568

FECHA: 26/04/2018

## INFORME FINAL

### EVALUACIÓN PARA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

<b>Denominación del Título</b>	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PROTOCOLO
<b>Universidad (es)</b>	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED)
<b>Centro (s) donde se imparte</b>	FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
<b>Menciones/Especialidades que se imparten en el centro</b>	NO PROCEDE
<b>Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones/especialidades del título</b>	A DISTANCIA

ANECA conforme a lo establecido en el artículo 27.bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en la modificación introducida por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, ha procedido a realizar la evaluación para la renovación de la acreditación del título universitario oficial arriba citado.

La evaluación del título llevada a cabo por la Comisión de Acreditación de ANECA de forma colegiada ha considerado tanto el informe emitido por los expertos externos que realizaron la visita a la universidad, como el resto de la información disponible del título.

Una vez otorgado el plazo de 20 días para la presentación de alegaciones a la propuesta de informe remitida a la universidad, dicha Comisión de Acreditación emite el siguiente informe final de renovación de la acreditación.

## CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

#### CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Estándar:

El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y / o sus posteriores modificaciones.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El Máster Universitario en Protocolo se imparte en modalidad a distancia y está estructurado en dos cursos académicos, con una carga de 90 ECTS, de los cuales 80 créditos son de carácter obligatorio y 10 corresponde al Trabajo Fin de Máster (TFM) El plan de estudios se estructura en dos módulos que comprenden una parte general (30 créditos) con 6 asignaturas obligatorias, y un módulo especial (50 créditos) que recoge los diversos ámbitos específicos del protocolo divididos en 10 asignaturas, que se estudiará durante el segundo y tercer semestre. El cuarto se dedica al TFM.

En términos generales, el plan de estudios está implantado como se preveía en la memoria verificada. En el Informe de Seguimiento elaborado por ANECA el 12 de septiembre de 2016 se advertían algunas diferencias en los sistemas de evaluación (criterios y pesos de cada actividad evaluativa) de las guías docentes respecto a lo establecido en la memoria verificada. En concreto, se indicaba que estas diferencias se encontraban en las asignaturas “Técnica de organización de actos”, “Protocolo y comunicación institucional”, “Derecho nobiliario y premial español”, “Protocolo en el deporte y otros espectáculos públicos”, “Protocolo y ceremonial militar”, “Ceremonial y protocolo en la Iglesia Católica y otras confesiones religiosas”, “La diplomacia: protocolo oficial...”, “Los organismos internacionales”, e “Instituciones políticas-administrativas en España”. Por otro lado, en el mismo informe se indicaba que en la asignatura “Herramientas del protocolo: escritas, verbales y tecnológicas” existía falta de concreción en los criterios de evaluación y sus porcentajes, habiendo normas distintas según el bloque del temario y el profesor responsable. La mayoría de estas diferencias respecto a la memoria verificada no han sido corregidas.

En el transcurso de la visita del panel de expertos a la universidad, los estudiantes indicaron que se había producido algunos cambios en las guías docentes, concretamente en los criterios de evaluación de las asignaturas, si bien no eran cambios significativos, y siempre advirtiendo de esos cambios cuando se empieza a impartir la asignatura.

En relación a la coordinación docente, existen reuniones de la comisión ejecutiva delegada compuesta por la coordinadora y la secretaria del Máster y por una tercera profesora que son quienes asumen la mayor parte de la docencia. También se han aportado evidencias de la existencia de la Comisión de coordinación. La coordinación docente realiza el seguimiento de las guías docentes donde se especifican los contenidos y tareas de las asignaturas, velando por que exista una carga de trabajo

adecuada en las asignaturas y evitar solapamientos o acumulación de tareas. Se aportan junto al Informe de Autoevaluación las actas de las reuniones de la comisión ejecutiva delegada de 4 de noviembre de 2014, 2 de diciembre de 2014, 22 de septiembre de 2015, 12 de enero de 2016, 11 de octubre de 2016 y 16 de febrero de 2017, y también las de la comisión de seguimiento de 25 de septiembre de 2014 y 16 de febrero de 2016.

Después de las consultas con los estudiantes en su visita a la universidad, el panel de expertos destaca que existe un representante para todos los títulos de Máster de la rama de conocimiento, que es el estudiante que se convoca a estas comisiones, por lo cual, en el caso de que el estudiante que represente en concreto tenga conocimiento de ese Máster, si se daría solución a los problemas o sugerencias detectadas, pero en el caso de que no se tenga relación con el título, ni con los estudiantes que lo cursan, sería más complicado que se dé solución a los problemas que puedan ir surgiendo en el desarrollo del curso.

Los criterios de admisión aplicados, que son públicos a través de la guía del título, garantizan que los estudiantes admitidos reúnan el perfil de ingreso adecuado y los requisitos necesarios para cursar el plan de estudios. La admisión de estudiantes se ajusta a la oferta de plaza establecida. En la memoria verificada se establecía una oferta de 50 plazas de nuevo ingreso, matriculándose en el curso 2014-2015 27, y 41 en el 2015-2016.

En relación con el reconocimiento de créditos, el Informe de Seguimiento de ANECA de 12 de septiembre de 2016 señala que, si bien en la memoria verificada se fija el máximo de 13,5 créditos, en realidad no se permite reconocimiento de más de 10 créditos, puesto que cada asignatura tiene una carga de 5. En la visita del panel de expertos a la universidad el equipo directivo manifestó que se plantea realizar una modificación para solucionar esta deficiencia, bien cambiando el número de créditos reconocibles, bien introduciendo asignaturas de medio crédito.

En el escrito de alegaciones presentado por la UNED tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación elaborado por ANECA, la universidad se compromete a proceder a la modificación de las guías docentes de las asignaturas enumeradas en cuyos sistemas de evaluación se advertían diferencias respecto a lo que consta en la memoria verificada, con el fin de adecuarlas a lo establecido. En este sentido, la UNED informa de que el pasado 13 de diciembre de 2016 se aprobó en su Consejo de Gobierno la puesta en marcha de una nueva Guía de Estudio unificada que entrará en vigor el curso académico 2018-2019 para las asignaturas de Máster, y en donde mejorará sustancialmente la información que se proporciona a los estudiantes sobre cada una de las asignaturas. Igualmente, desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad se está tramitando una nueva normativa para impedir cualquier cambio en las Guías Docente no justificado ni coherente con lo aprobado en la memoria verificada.

Igualmente, y en lo relativo al reconocimiento de créditos, la UNED se compromete a solicitar una modificación de la memoria del título para cumplir con las indicaciones recibidas en el informe provisional de renovación y establecer 10 como número máximo de créditos ECTS reconocibles.

Finalmente, y en lo relativo a la representación estudiantil, la UNED anuncia que se tomará especial

cuidado en la convocatoria y presencia del representante de los estudiantes en las futuras convocatorias y, además, se creará un apartado en el curso virtual para que las quejas de los alumnos sean atendidas por los equipos docentes y, en su defecto, por la comisión de coordinación del título.

## **CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

Estándar:

La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad.

### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

En términos generales, la información pública del título está disponible en forma de menús desplegables en la página web del título. En el análisis de la información pública del título realizada por el panel de expertos alguna información relevante, como la relativa a las asignaturas, remitía al mensaje “Información no disponible temporalmente”, y más adelante en el siguiente comentario: “La información estará disponible a partir del 1 de junio”. A fecha de emisión de este Informe provisional de renovación de la acreditación, dicha información se encuentra ya disponible en la página web del título.

## **CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)**

Estándar:

En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la calidad y la mejora continua de la titulación.

### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

La UNED evidencia la implementación de un SGIC que garantiza la recogida y análisis de información y de resultados relevantes. En coherencia con el SGIC de la institución, la Facultad de Derecho evidencia sus objetivos de calidad en la página web del centro, asignando su revisión a la Comisión de Calidad de la Facultad. En el Máster se evidencia la existencia de 6 actas de la Comisión Delegada Ejecutiva del Máster, 2 actas de la Comisión de Coordinación del Título, y 2 Informes anuales de los cursos 2014-2015 y 2015-2016.

En relación a la participación de los grupos de interés en la valoración, análisis y mejora del título, en la

UNED se evidencia que existe un sistema integral de cuestionarios y formularios utilizados para recabar la opinión de los diferentes grupos de interés. En los informes anuales de este título se presentan puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora de 2 asignaturas en el informe del curso 2014-2015 y en la mayoría de las asignaturas en el informe de 2015-2016. El título dispone de información derivada de los análisis de la satisfacción (muy reducido número de cuestionarios) de estudiantes (2 cursos), profesorado (2 cursos) y egresados (1 curso). Igualmente, dispone de un procedimiento de canalización de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. No se cuenta con evidencias de que los aspectos mencionados en el Informe de Seguimiento del título por la ANECA se hayan abordado dentro del SGIC.

En el escrito de alegaciones presentado por la UNED tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación elaborado por ANECA, la universidad informa de la implementación de nuevas medidas para incrementar la tasa de respuesta en las encuestas, como el diseño de nuevos cuestionarios de TFM, la solicitud de divulgación de la campaña de cuestionarios a directores y secretarios de los Centros Asociados, la solicitud al Departamento de Prensa de la publicación de la noticia de la apertura de los cuestionarios en la portada del portal web, la petición a los delegados de los estudiantes de que divulguen en sus foros la importancia de su participación en la cumplimentación de los cuestionarios, y la inclusión de un enlace directo a los “cuestionarios de valoración” dentro del Plan de Trabajo de los cursos virtuales.

## DIMENSIÓN 2. RECURSOS

### CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

Estándar:

El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

El análisis de las diferentes evidencias pone de manifiesto que el personal académico disponible para el título difiere del establecido en la memoria verificada. En dicha memoria se indicaba que la docencia recaería en 2 catedráticos, 7 titulares, 2 contratados doctores y 7 profesores de otras categorías. En cambio, tal y como se recoge en la tabla 3 que acompaña al Informe de Autoevaluación, se evidencia que sólo imparten docencia en el curso de referencia 2015-2016 1 catedrático, 2 titulares, 2 contratados doctores y 14 profesores externos. En el Informe de Autoevaluación se argumenta: “el hecho de que no se corresponda el personal con la memoria de verificación se debe a la falta de incentivos por parte de la universidad, ya que el abandono de personal de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) del Máster se debe a que no existe un cómputo de la carga docente en la UNED y para los profesores, mayoritariamente mayores en fase de jubilación o de edades avanzadas y con sobrecarga de docencia no les interesa formar parte de más titulaciones”. Esas alteraciones aparecen aprobadas en

las reuniones de la Comisión Delegada Ejecutiva de 22 de septiembre de 2015 y de 11 de octubre de 2016. En la vista del panel de expertos, el equipo directivo explica que la reducción de plantilla de un año para el otro se justifica mediante la gran sobrecarga de trabajo en los profesores. Se indica, además, que los profesores externos no son retribuidos y, por lo tanto, si no están motivados con el título no quieren seguir.

Pese a las diferencias mencionadas anteriormente, el profesorado es suficiente para atender a los estudiantes matriculados. Tal y como indica la tabla 4 del Informe de Autoevaluación, la ratio estudiante/profesor fue de 2,7 en el curso 2015-2016. El número de estudiantes se encuentra por debajo del límite que se establecía en la memoria verificada del Máster por lo que la ratio estudiante/profesor (1,59 en el curso 2014-2015 y 2,7 en el curso 2015-2016) es adecuada para el desarrollo de las actividades formativas. Sin embargo, tal y como reconoce el propio Informe de Autoevaluación, los profesores señalan la dificultad para la dirección del TFM, al dejar de participar muchos profesores ajenos a la UNED, lo que ha supuesto un incremento de la carga de trabajo para los directores, problema que ha sido puesto de manifiesto ante el rectorado por el equipo directivo del título.

En las Sugerencias\_Estudiantes\_2016 que se adjuntan junto al Informe de Autoevaluación, figuran algunas observaciones acerca de la disponibilidad del profesorado y su implicación en la docencia no presencial a través de los foros, por ejemplo en la asignatura “Epistemología del Protocolo”, “Instituciones Político Administrativas de España”, “La diplomacia: protocolo oficial internacional y ceremonial diplomático” o “Los organismos internacionales y su protocolo”. A este respecto, durante la visita del panel de expertos, los estudiantes argumentan que, dependiendo del profesorado, se contacta de forma diferente (correo electrónico, teléfono, foro...) y en algunos casos el tiempo que se tarda en la respuesta es excesivo, pero añaden también que se trata de casos aislados.

En el escrito de alegaciones presentado tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación elaborado por ANECA, la universidad indica que, en la actualidad, el profesorado del Máster está compuesto por 2 catedráticos, 5 titulares (una de ellas acreditada como catedrática) 1 contratada doctora, 1 profesora asociada, 1 profesora ayudante doctora, 4 profesores contratados similares en universidades privadas y 5 investigadores externos. Excepto 2, todos los profesores citados son doctores, lo que significa que se supera el 70% de profesores doctores, y los cambios que se han producido en las figuras contractuales obedecen a la promoción de varios profesores en su carrera universitaria. No obstante, la universidad añade que, si se considera necesario, se procederá a modificar la memoria para indicar el número de profesores y su categoría profesional. E, igualmente, se incluirá en la Guía Docente de cada asignatura un perfil de los docentes externos que acredite su idoneidad.

## **CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

Estándar:

El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

### **VALORACIÓN DEL CRITERIO**

Las evidencias incluidas en el Informe de Autoevaluación indican que el personal de apoyo disponible para el título es el genérico de la Facultad de Derecho.

El título cuenta con los recursos de la Facultad de Derecho para su gestión. Durante la visita, los estudiantes comentan deficiencias en el material existente en bibliotecas acerca de las asignaturas que tienen que cursar, sin que haya recursos para los estudiantes, quienes tienen que adquirir la bibliografía. El equipo directivo lo atribuye a los pocos recursos que se facilitan para la actualización bibliográfica y, mientras, el profesorado trabaja para facilitar los materiales bibliográficos para el estudio de las asignaturas on-line.

Las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a la modalidad del tipo de enseñanza semipresencial cumplen con lo indicado en la memoria verificada. Se cuenta con los recursos propios de la UNED para poder impartir el título, y con infraestructura tecnológica adaptada a esta tipología. La plataforma aLF, de apoyo a la docencia en la UNED, aloja los cursos virtuales de todas las asignaturas del Máster. En la documentación analizada se detecta una queja sobre “Falta de ayuda en la elaboración y subida de los contenidos a la plataforma por parte de técnicos especializados” y “Falta de informáticos y personal de apoyo” (Informe anual de seguimiento, 2016) Los estudiantes plantean también que a veces la plataforma les suscita problemas, y sugieren enriquecer la metodología con servicios como: docencia mediante videoconferencia, clases grabadas y chats simultáneos con el profesor, lo que les permitiría potenciar el trabajo en equipo y mejorar en la resolución de los casos prácticos.

En cuanto a la orientación y apoyo general de los estudiantes una vez matriculados, se realiza a través de diversas unidades administrativas de la UNED, y concretamente del Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE) y la Oficina de Internacionalización y Cooperación (OCI), pero no evidencias de su empleo por los estudiantes de este título. Durante la visita, tanto el equipo directivo como los estudiantes entrevistados manifestaron que el propio equipo directivo se hace cargo de la orientación, y que los estudiantes se encuentran satisfechos con la labor que tanto la coordinación como el profesorado realizan en este ámbito.

En el escrito de alegaciones presentado por la UNED tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación elaborado por ANECA, la universidad indica que el profesorado del Máster ha procedido a la actualización de la bibliografía de las asignaturas, velándose por la adquisición de un número mínimo de ejemplares para la Biblioteca Central de la UNED y las bibliotecas de los Centros Asociados, de forma que los estudiantes puedan acceder fácilmente a los libros. Igualmente, se facilitará la localización de ejemplares en otras bibliotecas universitarias a través del catálogo colectivo REBIUN.

## DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

### CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar:

Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

En términos generales, y de acuerdo con las diferentes evidencias analizadas, los resultados de aprendizaje son los previstos en la memoria verificada y en los objetivos en ella planteados, y se corresponden con el nivel de Máster del MECES.

### CRITERIO 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

Estándar:

Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

#### VALORACIÓN DEL CRITERIO

Debido al calendario de implantación del título, en el momento de la evaluación por parte del panel no se aportan datos relativos a la tasa de graduación. En el curso 2014-2015 la tasa de abandono fue del 11,1%, inferior a lo previsto en la memoria verificada (15%) La tasa de eficiencia de los egresados, 100%, supera el 95% establecido en la memoria. Según la información de la tabla 4 de las evidencias del Informe de Autoevaluación, la tasa de rendimiento es del 82,14%. La tasa de éxito es del 97,18%.

Respecto a la satisfacción, los indicadores presentados en los cursos 2014-2015 y 2015-2016 sobre satisfacción de los estudiantes con el título han evolucionado desfavorablemente, pasando de un 94 sobre 100 en el primer curso a un 75 sobre 100 en el segundo. Esta evolución descendente coincide con la satisfacción con los recursos materiales, que pasa de un 100 a un 83%. La satisfacción de los



egresados en el único curso del que se tiene referencia es del 93%. La satisfacción del profesorado presenta una evolución favorable, pasando del 78,18% al 95,86%.

Según el Informe de Autoevaluación (E18\_Informe de inserción laboral, donde de 5 egresados contestaron 4) al comenzar sus estudios un 100% de los egresados que han respondido la encuesta en el curso 2015-2016 tenía empleo y este porcentaje de personas que trabajan en la actualidad se mantuvo en ese 100%.

La influencia del título sobre el ámbito laboral mejora la capacitación, más que la retribución o el puesto de trabajo. En el Informe de Inserción Laboral presentado, y sobre una muestra de 4 de los 5 egresados, se indica que la categoría relativa a que el título ha servido “para mejorar mis capacidades laborales” tiene una valoración media de 8,5 sobre 10. No hay evidencia de que algún alumno haya iniciado o continuado sus estudios de doctorado, cuando la finalidad más inmediata del Máster es la capacitación investigadora para la realización de la tesis doctoral.

En el escrito de alegaciones presentado por la UNED tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación realizado por ANECA, la universidad informa de que la comisión coordinadora del Máster realiza anualmente un informe de seguimiento del título en el que se analizan indicadores como los resultados de las asignaturas del plan de estudios, las valoraciones de los cuestionarios aplicados a estudiantes, egresados, profesorado y tutores, las aportaciones de los equipos docentes y los cuadros de mando con los indicadores generales del título por curso. Dicho informe se presenta anualmente a la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Derecho para su estudio y aprobación. No obstante, la universidad anuncia que se procederá a un mayor seguimiento de los resultados derivados de las acciones de mejora establecidas, constando ya en el informe anual de seguimiento un apartado específico sobre la aplicación de los planes de mejora y su seguimiento. Y, en lo relativo a la satisfacción de los estudiantes con el material bibliográfico, se han adoptado medidas de mejora como su actualización y puesta a disposición en las librerías a precios moderados, así como el incremento de la disponibilidad bibliográfica en las bibliotecas de la UNED.

## MOTIVACIÓN

Una vez valorados los anteriores criterios de evaluación, la Comisión de Acreditación de ANECA emite un informe final de evaluación para la renovación de la acreditación en términos FAVORABLES

Aspectos, comprometidos en el escrito de alegaciones presentado por la universidad tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación elaborado por ANECA, que serán objeto de especial atención durante las próximas fases de seguimiento y renovación de la acreditación del título:

-Los sistemas de evaluación aplicados en las diferentes asignaturas deben corresponderse con los establecidos en la memoria verificada, o bien se debe solicitar su modificación para su valoración por parte de ANECA.

-La presentación de una modificación de la memoria verificada a ANECA con el objeto de que los supuestos de reconocimiento de créditos establecidos en la memoria se puedan aplicar al título.

-El cumplimiento del perfil del profesorado del título con lo establecido en la memoria verificada o, en su caso, la presentación de la correspondiente solicitud de modificación de la memoria para su evaluación por parte de ANECA.

-El establecimiento de mecanismos para que la bibliografía necesaria para el seguimiento de las diversas asignaturas del título esté disponible en un número adecuado para los estudiantes del título.

Por otro lado, se establecen las siguientes recomendaciones, comprometidas en el escrito de alegaciones presentado por la universidad tras la recepción del informe provisional de renovación de la acreditación realizado por ANECA:

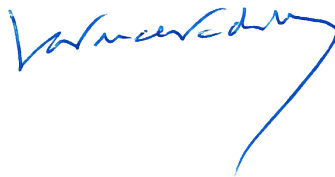
-Con independencia de que exista un representante de los estudiantes para todos los títulos de la rama de conocimiento de la Facultad, articular mecanismos de consulta para que las cuestiones relacionadas con la satisfacción de los estudiantes con la coordinación docente puedan ser tratadas en las diferentes comisiones del título.

-Establecer acciones que traten de aumentar la respuesta de los estudiantes del Máster con el fin de obtener información más representativa sobre su satisfacción.

-Analizar dentro del SGIC y las diferentes comisiones de título la tendencia de los indicadores de satisfacción global de los estudiantes y la satisfacción sobre los recursos materiales disponibles para el título, de tal manera que, si la tendencia de dicha satisfacción sigue siendo descendente, se pueda identificar las causas del descenso de la satisfacción y establecer acciones que traten de mitigar dichas causas.

El seguimiento del título por parte de ANECA tendrá un carácter bienal.

En Madrid, a 26/04/2018:



El Director de ANECA